
Антикризисное бюро
Константина Дыкина

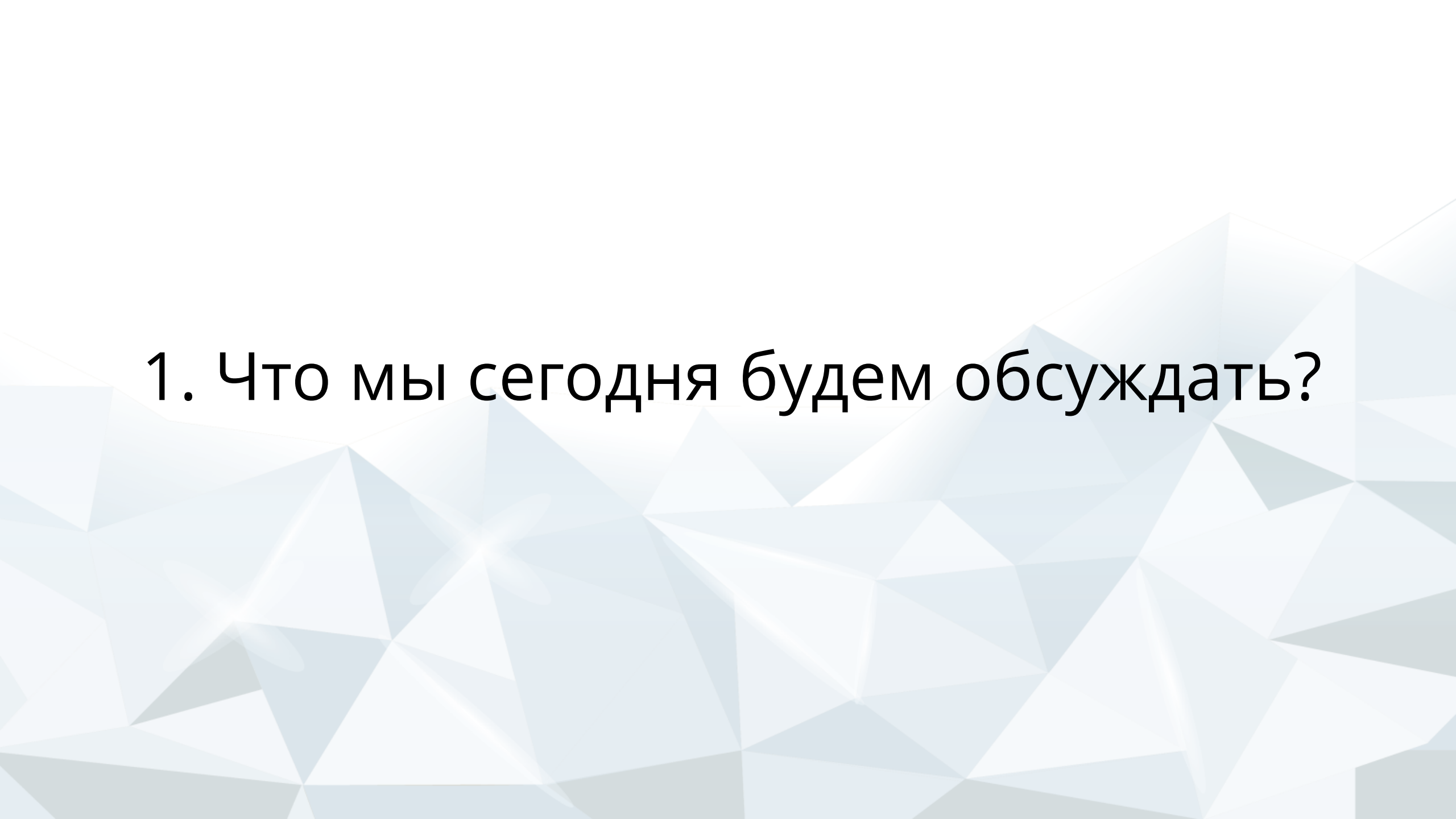
**«Бизнес-конфликтология:
как не потерять время и деньги
там, где вас втянули в
конфликт»**

- Я предлагаю новый подход, **новый взгляд на конфликты** в бизнесе и конфликты вообще.
- Главная идея моего подхода – конфликтом можно и нужно управлять. Я рассматриваю **управление конфликтом** в бизнесе и конфликтом вообще **как точную науку**.
- В процессе управления конфликтом я выделяю **три главных части**: то, чем управляют, то, как управляют и тот, кто управляет.
- В нашей программе мы работаем по порядку со всеми этими частями.
- Эта презентация – вводная, она позволяет синхронизировать и уточнить **значения понятий и терминов** и иллюстрирует мой подход к управлению **конфликтом**.

**«Худой мир лучше доброй ссоры!»
(русская пословица)**

И еще:

**«Чтоб жить тебе в эпоху перемен!»
(китайское проклятие)**



1. Что мы сегодня будем обсуждать?

- Современный взгляд на **конфликт** в бизнесе.
С контрагентами, с сотрудниками, с самим собой.
- В чем смысл управления **конфликтом** и как планировать работу с конфликтами в компании?
- В какой момент и как руководитель может легко и быстро перехватить управление **конфликтом**?
- Какие возможности создает «**антиконфликтная**» гигиена компании?
- Как в компании подготовить собственного **конфликтолога** и забыть о **конflikтах** навсегда?

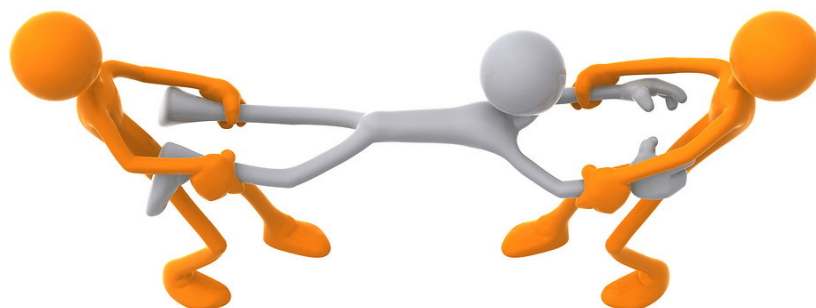
2. Современное понимание конфликта

Конфликт

в современном понимании

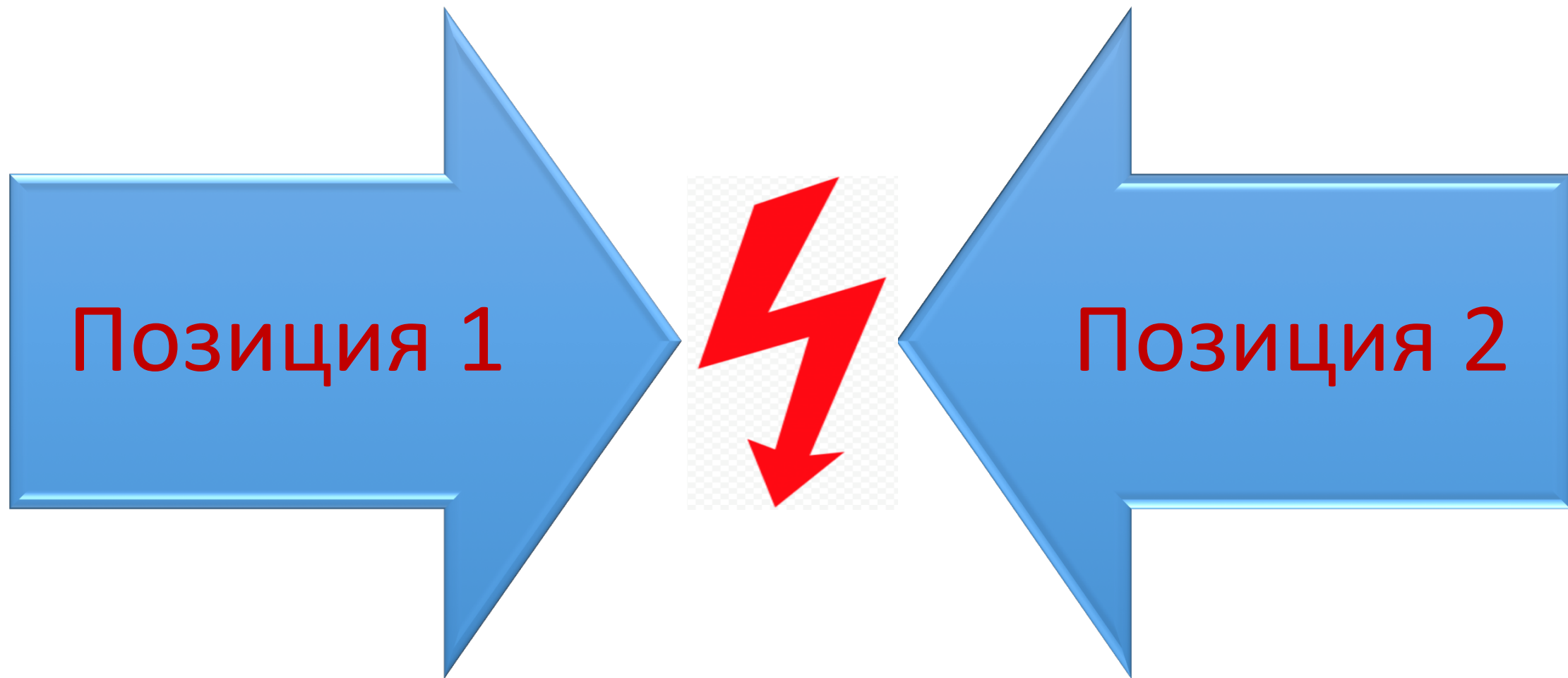
- это острое столкновение противоположных позиций.

В конфликте всегда можно выделить
стороны конфликта и **предмет конфликта**.



Стороны конфликта имеют противоположные позиции в
отношении предмета конфликта
и могут перейти к **острому столкновению**.

Столкновение противоположных позиций во время **конфликта**



Кроме того, конфликт в компании
всегда происходит в некотором контексте
– мы будем его называть **пространством конфликта**.

С течением времени в
пространстве конфликта
создается и развивается
конфликтная ситуация,
которая переходит в
инцидент.



Конфликт

в современном цивилизационном понимании

– **инструмент** решения

отдельными людьми или группами людей

своих **задач** и достижения своих **целей**

через столкновение противоположных позиций

относительно **предмета конфликта**

в том пространстве, где этот предмет находится.

3. Конфликт в пространстве компании или проекта

Конфликт

в пространстве компании или проекта
может произойти:

- при **создании команды** или в ее работе;
- при **создании новых продуктов**, выходе на новые рынки или освоении новых технологий;
- при **привлечении капитала**, разработке бюджета или определении формы финансирования проекта;
- при **общении с клиентами** или партнерами;
- при **создании бизнес-структуры**, ее ликвидации или реорганизации.

Что делают сотрудники во время **конфликта**?

- **тратят** рабочее время на выяснение отношений;
- **теряют** мотивацию к своей работе и к развитию компании или проекта;
- становятся невнимательными и **совершают ошибки**;
- **дестабилизируют** компанию;
- делают психологический климат в компании **ТОКСИЧНЫМ** и компания теряет ведущих сотрудников;
- ввергают проект или компанию в иные дорогостоящие **потери**, ставят ее на грань краха...

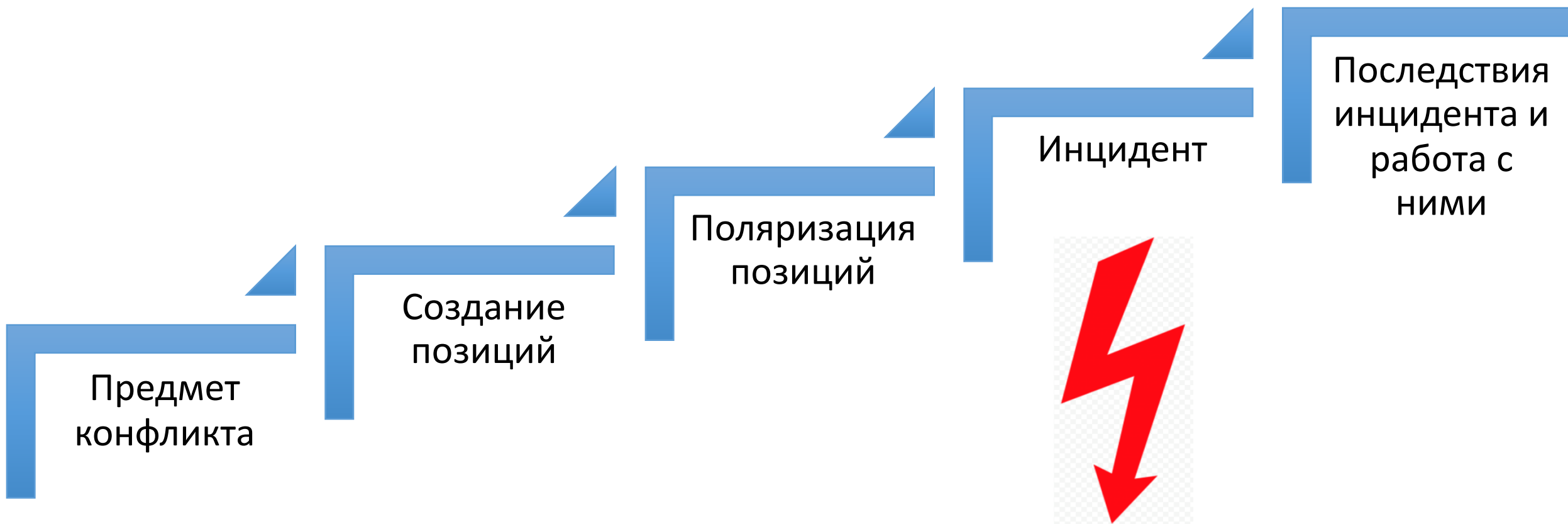


Последствия неразрешенного **конфликта** для компании или проекта:

- при создании команды – **недееспособность команды;**
- при создании новых продуктов, выходе на новые рынки или освоении новых технологий - **провал;**
- при привлечении капитала, разработке бюджета или определении формы финансирования проекта - **крах;**
- при общении с клиентами или партнерами - **потеря;**
- при создании бизнес-структуры, ее ликвидации или реорганизации – **непредсказуемые последствия.**

4. Механика конфликта в пространстве компании или проекта

Эволюция конфликта в компании или проекте



Конфликты

в компании или проекте всегда имеют **предпосылки** к своему появлению.

- **системные** – несовершенство структуры компании или отдельных ее частей, несовершенство процессов в компании, в том числе – в сфере HR;
- **персональные** – наличие внутренних конфликтов у лидеров проекта или руководства компании, наличие внутренних конфликтов у ключевых сотрудников компании.

5. Управление конфликтом в пространстве компании или проекта

В чем суть управления **конфликтом**?

Суть управления конфликтом заключается в том, что в любой момент руководитель может разрешить конфликт или направить его развитие в нужное для целей компании русло.

Важно!

Для того, чтобы управление конфликтом было эффективным, руководитель не должен быть «включенным» в конфликт и не должен принимать в нем участие.

В чем заключается результат
управления **конфликтом**?

Результат управления конфликтом заключается в том,
что позиции сторон конфликта
перестают быть противоположными
и/или их острое столкновение прекращается.

Позиция 1

Позиция 2

ЦЕЛЬ
КОМПАНИИ



Чем в **конфликте** можно управлять?

- **предметом** конфликта;
- **пространством** конфликта;
- **сторонами конфликта** и их позицией;
- **процессом поляризации** мнений;
- **последствиями** для сторон конфликта;
- **течением** (или прекращением) инцидента.

Чем конкретно в **конфликте** нужно управлять?

Ответ на этот вопрос **очень индивидуален** для каждой компании и зависит от многих причин.

Если задать **критерий наименьших потерь** – управлять нужно пространством конфликта, не допуская самой возможности создания конфликтных ситуаций.

Если задать **критерий быстрого роста** любой ценой – управлять нужно инцидентами, не тратя времени и сил на организацию «антиконфликтной» гигиены в компании.

6. Роль руководителя в управлении конфликтом

Как руководителю и в какой момент надежно «перехватить» управление **конфликтом**?

Самая надежная стратегия перехвата управления конфликтом в компании или проекте –
работа с предметом конфликта.

Важно различать работу с предметом конфликта «до» начала конфликтной ситуации и «после» начала, внутри имеющейся конфликтной ситуации.

Какие **навыки** важно иметь руководителю для надежного управления конфликтом?

- Навык **создания контакта** с командой проекта или сотрудниками компании – «снять корону».
- Навык **эмпатического слушания**.
- Навык **видения цели компании** и понимания цели.
- Навык формирования и уверенного **удержания собственных границ**, границ членов команды и границ сотрудников компании.
- Навыки «бойца» антиконфликтного фронта или **навыки «антиконфликтного комиссара»**.



Что еще влияет на **антиконфликтную** работу в компании или в проекте?

Структура личностных ограничений или **структура внутренних конфликтов** самого руководителя.

Основная гипотеза: структура внутреннего конфликта руководителя отражается в структуре работы компании, стратегиях развития компании и ее целях.

Структура внутреннего **конфликта** руководителя компании



Кто может быть «**антиконфликтным** комиссаром»?

Какая у него ответственность и полномочия?

- Это должен быть **проверенный сотрудник**, доверенное лицо руководителя, по архетипу в зависимости от конкретной команды и конкретной компании.
- **Ответственность** «антиконфликтного комиссара» – разрешение конфликтов в компании на уровне горизонтальных связей. Кроме того – организация работы по предупреждению конфликтов в компании.
- **Полномочия** «антиконфликтного комиссара» должны позволять ему принимать решения по поводу предмета конфликта и по поводу участников конфликта.



Для тех, кто дошел до этого места презентации – несколько практических рекомендаций.

Ваш партнер или сотрудник конфликтогенен, если:

- он постоянно нервничает;
- он чаще всего «зажат» или напряжен;
- с ним сложно или трудно вступать в контакт;
- общение с ним для вас «токсично» или истощает;
- в отношении сотрудника или партнера многое «наболело».

В таких случаях невнимание к сотруднику
будет стоить вам стабильности и, возможно, потерь разного рода.

Будьте внимательны!

И желаю вам успешного применения бизнес-конфликтологии!



Бизнес- конфликтология

Авторский проект
Константина
Дыкина

Если назначение «**антиконфликтного** комиссара»
невозможно – «**антиконфликтную** гигиену» необходимо
вести самому руководителю.

Необходимые навыки для руководителя позволяет
сформировать **программа «Бизнес-конфликт»**

Антикризисного бюро Константина Дыкина

www.nord-anticrisis.ru

+7-903-522-4209

Кроме того, мы можем по вашему заказу провести
антиконфликтный аудит вашей компании, разработать и
внедрить для вашей компании пакет мер
«**антиконфликтной** гигиены»

Спасибо!